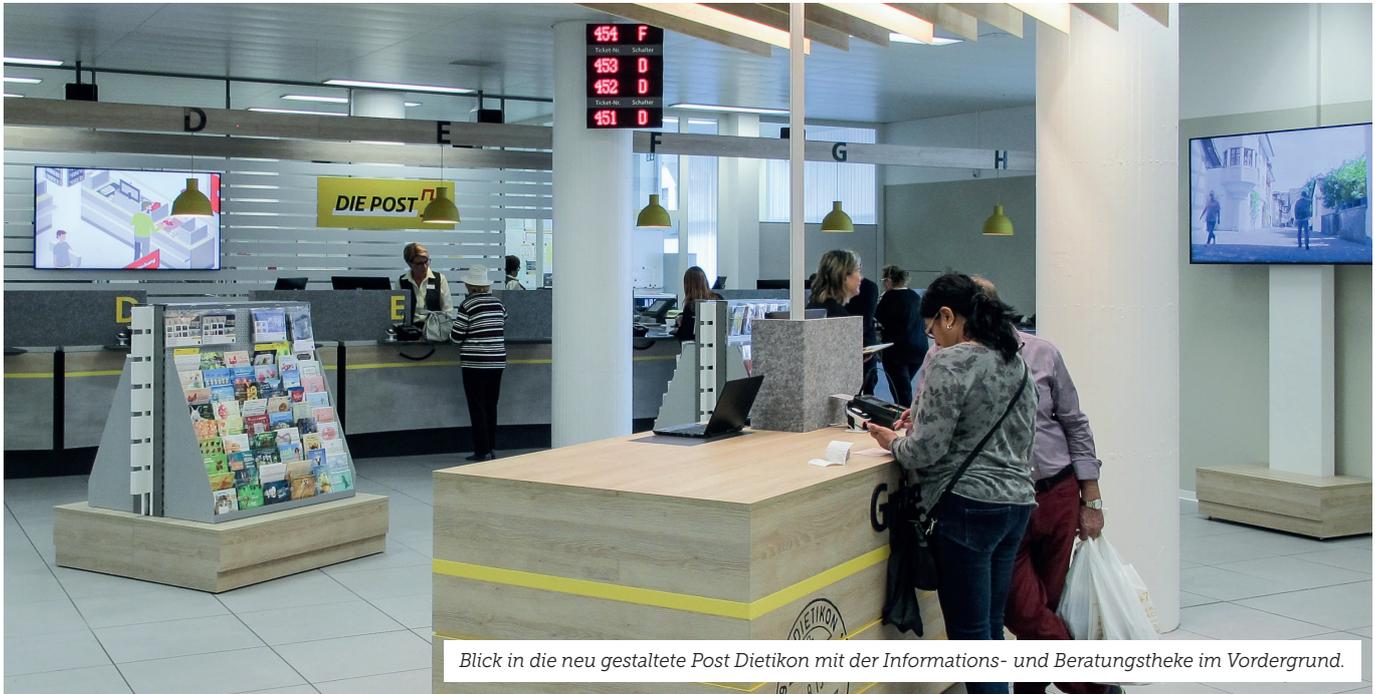


Post

Näher zu den Leuten hin

Text und Fotos: Martin Gollmer – Die Filiale Dietikon der Post an der Neumattstrasse 22 hat ein neues Design erhalten. Es soll den Kontakt zu den Kundinnen und Kunden direkter und persönlicher machen.



Blick in die neu gestaltete Post Dietikon mit der Informations- und Beratungstheke im Vordergrund.

1500 Personen besuchen täglich im Durchschnitt die Post Dietikon am Bahnhof. Viele Dietikerinnen und Dietiker werden es deshalb schon bemerkt haben: Die Filiale kommt in einem neuen Gewand daher. Sie ist freundlicher und moderner geworden. «Das neue Gestaltungskonzept der Post für ihre Filialen zeichnet sich durch die Verwendung von hellen Farben und viel Holz aus», erklärt Markus Werner, Verantwortlicher Regionale Kommunikation Nord der Post. Fast verschwunden sind Beton und graue Farben. Die Eröffnung der neuen Filiale fand am vergangenen 19. August statt.

Was auch auffällt: Die neue Informations- und Beratungstheke, die in der Mitte des Kundenraums steht und auf die Besucher der Post gleich beim Eintreten stossen. Die ratsuchenden Kundinnen und Kunden können sich dort zu den physischen und digitalen Angeboten der Post in Ruhe persönlich beraten lassen. «Wir helfen den Leuten und lenken sie an den richtigen Ort», sagt Werner.

Verschwunden sind im neuen Filialdesign die traditionellen Glasscheiben, die Kundinnen und Kunden bisher von der Schalterbeamtin oder dem Schalterbeamten trennten. «Wir wollen näher zu den Leuten hin», macht Werner klar. Einer der Schalter ist zudem behindertengerecht gestaltet worden. Auch für die kleinen

Kinder gibt es einen Schalter. Während Mami oder Papi ihre Postgeschäfte erledigen, können sie dort spielen.

Weg vom Gemischtwarenladen

Weiter verzichtet die Post fast gänzlich auf Warenständer, an denen bisher Papeteriewaren, Bücher und vieles mehr feil gehalten wurden. «Wir wollen weg vom Image eines Gemischtwarenladens», sagt Werner. Nach wie vor angeboten werden aber Handys.

Dagegen steht seit Mitte Oktober neu auch ein Paketeinwurf in der Filiale zur Verfügung. Dort können Kundinnen und Kunden vorfrankierte Pakete – zum



Neu seit Mitte Oktober: Der Einwurf für vorfrankierte Pakete.

Beispiel Retouren aus dem Versandhandel – einfach und ohne Anstehen am Schalter aufgeben.

Zudem ist ebenfalls seit Mitte Oktober ein Rechnungsautomat in der Filiale vorhanden. An ihm können Kundinnen und Kunden selber Einzahlungen tätigen. Selbstverständlich können Rechnungen weiterhin auch am Schalter bezahlt werden.

Zum Angebot gehören weiterhin eine Postfachanlage, ein Postomat zum Geldbeziehen sowie ein My Post 24-Automat, Dieser erlaubt es, auch ausserhalb der Öffnungszeiten der Post, Pakete abzuholen und aufzugeben. Die Öffnungszeiten der Filiale Dietikon bleiben auch nach der Modernisierung unverändert.

Das neue Konzept gefällt den Leuten

Das neue Konzept kommt bei den Kundinnen und Kunden an. «Es hat sich seit dem Start im August sehr gut bewährt», sagt Alessandro Suppa, Gebietsleiter der Post in Dietikon. «Wir haben bisher ausschliesslich positive Rückmeldungen erhalten.»

Seit der Umgestaltung der Filiale sind die Kundenzahlen gemäss Suppa stabil geblieben. Im langjährigen Vergleich seien sie jedoch zurückgegangen – analog

zum gesamtschweizerischen Trend. «Dies ist auf die zunehmende Digitalisierung des Lebens zurückzuführen», weiss Suppa. Die Menschen würden heute Emails und SMS schreiben statt Briefe, und sie würden Onlinebanking machen statt Einzahlungen am klassischen Postschalter.

Die Post investiert in den nächsten Jahren rund 40 Millionen Franken in die Modernisierung von schweizweit 300 eigenbetriebenen Filialen. Fünfzig davon wurden bereits umgebaut. Im Limmattal ist neben Dietikon auch Schlieren schon modernisiert worden. ■



Der Schalter für die Kleinen in der neuen Post Dietikon.

THE LEGEND RETURNS

REIHEN-6-ZYLINDER UND 340 PS

TOYOTA

ALWAYS A BETTER WAY

Emil Frey AG Toyota-Lexus-Zürich

Zürcherstrasse 94, 8952 Schlieren, emilfrey.ch/schlieren

Supra Premium, 3,0 Turbo, 250 kW/340 PS, Ø Verbr. 7,5 l/100 km, CO₂ 170 g/km, En.-Eff. G. CO₂-Emissionen aus Treibstoff- und/oder Strombereitstellung 39 g/km. Ø CO₂-Emission aller in der Schweiz immatrikulierten Fahrzeugmodelle 137 g/km.